

ANALISIS KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM

INFORMASI PERHOTELAN

(Studi Kasus Aplikasi Fidelio pada Patra Semarang Convention Hotel)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar

Sarjana pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



OLEH :

DWI AYUNINGDYAH

0642010075

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2010

**Analisis Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Perhotelan
(Studi Kasus Aplikasi Fidelio pada Patra Semarang Convention Hotel)**

**Disusun oleh :
DWI AYUNINGDYAH
0642010075**

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal : 10 Juni 2010**

PEMBIMBING

TIM PENGUJI :

1. Ketua

**Dra.Ec.Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 030 203 679**

**Dra.Ec.Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 030 203 679
2. Sekretaris**

**Drs. Nurhadi, M.Si
NIP. 030 227 930
3. Anggota**

**Drs. Eddy Poernomo, SE., MM.
NIP. 030 178 443**

Mengetahui,

DEKAN

**Dra.Ec.Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 030 203 679**

Analisis Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Perhotelan
(Studi Kasus Aplikasi Fidelio pada Patra Semarang Convention Hotel)

Disusun oleh :

Dwi Ayuningdyah

0642010075

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi.

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dra.Ec.Hj. Suparwati, M.Si.

NIP. 030 203 679

Mengetahui,

Dekan

Dra.Ec.Hj. Suparwati, M.Si.

NIP. 030 203 67

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap segenap syukur kepada Allah SWT dengan ridho-Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini. Penyusunan mengambil judul yaitu : “ **Analisis Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Perhotelan (Studi Kasus pada Patra Semarang Convention Hotel)**”. Di dalam penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka tidak berlebihan apabila penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu Dra.Ec.Hj. Suparwati, M.Si. sebagai dosen pembimbing atas bantuan dan dorongan serta bimbingan dari selaku dosen pembimbing skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Bisnis UPN ” Veteran ” Jawa Timur dan pihak-pihak yang telah membantu dalam menyusun laporan ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra.Ec.Hj. Suparwati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN ”Veteran ” Jawa Timur.
2. Bapak Drs. Sadjudi, M.si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis UPN ”Veteran ” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Nurhadi, M.si. selaku sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis UPN ”Veteran ” Jawa Timur.
4. Kedua Orang Tua yang telah memberikan bantuan baik dari segi materi maupun doanya.

5. Bapak Teguh selaku general manajer Patra Semarang Convention Hotel.
6. Bapak Hendi selaku manager IT Patra Semarang Convention Hotel.
7. Dan seluruh karyawan Patra Semarang Convention Hotel.
8. Dan teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis khususnya angkatan 2006.

Demikian laporan penelitian ini disusun dan penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu saran yang bermanfaat sangat penulis harapkan. Terima kasih.

Surabaya, April 2010

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSi.....	...xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Sistem informasi	6
2.2 Sistem informasi Manajemen.....	7

2.2.1	Komponen Sistem Informasi	9
2.2.2	Karakteristik Sistem Informasi Manajemen	12
2.2.3	Klasifikasi Sistem	14
2.2.4	Tujuan Sistem Informasi Manajemen	15
2.3	Pengembangan Sistem Informasi	15
2.3.1	Prinsip Pengembangan	16
2.3.2	Siklus pengembangan	18
2.3.3	Implementasi Sistem	19
2.3.3.1	Menerapkan Implementasi Sistem	19
2.3.3.2	Kegiatan Implementasi	20
2.3.3.3	Tindak Lanjut Implementasi	27
2.4	Faktor Manusia dalam Pengembangan Sistem dan Desain Sistem.....	27
2.4.1	Permasalahan Manusia Dalam Pemakaian Sistem	33
2.5	Faktor keberhasilan Implementasi	28
2.6	Kerangka Berpikir	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.2	Lokasi Penelitian	39
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	39

3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel.....	40
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	42
3.6 Validitas Data.....	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	44
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.1.2 Penyajian Data	53
4.2 Pembahasan.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN.....	68
5.2 SARAN	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Komponen Dari Sistem Informasi	11
Gambar 2. Kerangka berpikir.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kemampuan Sistem	54
Tabel 4.2 Kecepatan Akses Informasi	55
Tabel 4.3 File Mudah Diakses	55
Tabel 4.4 Sistem Keamanan yang Handal	56
Tabel 4.5 Memenuhi Kebutuhan Informasi	57
Tabel 4.6 Partisipasi Pengguna	58
Tabel 4.7 Diberikan Pelatihan.....	59
Tabel 4.8 Cara Pelatihan	59
Tabel 4.9 Pemahaman Pengguna	60
Tabel 4.10 Kepuasan Pengguna	61
Tabel 4.11 Sistem Sesuai Dengan Keinginan Pengguna	62
Tabel 4.12 Mepermudah Pekerjaan.....	63
Tabel 4.13 Membantu Kinerja Perusahaan	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	xiii
Lampiran 2	xvii
Lampiran 3	xviii
Lampiran 4	xix
Lampiran 5	xx
Lampiran 6	xxi
Lampiran 7	xxii
Lampiran 8	xxiii
Lampiran 9	xxiv
Lampiran 10	xxvi

ABSTRAKSI

Dwi Ayuningdyah. Analisis Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Perhotelan (Studi Kasus pada Patra Semarang Convention Hotel).

Perkembangan yang semakin pesat dalam teknologi informasi pada beberapa tahun terakhir memungkinkan bagi suatu organisasi untuk dapat mengumpulkan dan mengolah data agar dapat dijadikan informasi yang bermanfaat. Saat ini banyak perusahaan yang melakukan pengembangan terhadap sistem informasinya, salah satunya adalah Patra Semarang Convention Hotel. Hal terpenting dalam pengembangan sistem adalah implementasi sistem. Implementasi merupakan tahap akhir dari pengembangan sistem. Pengembangan sistem dapat dikatakan berhasil apabila sistem berhasil diimplementasikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis keberhasilan implementasi sistem informasi pada Patra Semarang Convention Hotel.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian deskriptif, dimana peneliti hanya menguraikan kondisi yang ada dan memberikan analisis terhadap fenomena tersebut. Sebagai responden digunakan 37 data dari responden dengan menggunakan kuesioner. Dimana responden diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling.

Hasil studi menunjukkan bahwa faktor-faktor yang diamati dalam penelitian (kualitas sistem, partisipasi pengguna, pemahaman pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat sistem), ternyata faktor dari pengguna yaitu pemahaman pengguna, yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem.

Keyword : kualitas sistem, partisipasi pengguna, pemahaman pengguna, kepuasan pengguna, manfaat sistem

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan yang semakin pesat dalam teknologi informasi pada beberapa tahun terakhir memungkinkan bagi suatu organisasi atau perusahaan untuk dapat mengumpulkan dan mengolah informasi untuk dapat dijadikan data yang berguna dalam jumlah yang besar. Istilah informasi bukan merupakan sesuatu yang asing bagi suatu perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan manufaktur. Namun masalah informasi terkadang menjadi salah satu kendala untuk mencapai tujuan perusahaan karena sistem informasi yang tidak terkendali, manual, dan tidak praktis. Dengan semakin pentingnya informasi dan pengelolaan data pada banyak bidang aspek kehidupan, kemajuan teknologi informasi membuat semua orang dapat mengetahui apa saja yang ingin mereka ketahui dengan segera.

Mengarah pada kondisi pentingnya informasi agar memperoleh informasi yang berkualitas merupakan tantangan bagi pihak manajemen untuk dapat menetapkan suatu kebijakan dan membuat suatu keputusan yang bersifat strategis dan handal terhadap bidang usaha yang ditekuninya. Dalam upaya untuk dapat menciptakan suatu kebijakan dan pengambilan keputusan yang handal tersebut diperlukan suatu sistem yang akurat, relevan dan tepat waktu. Keinginan untuk mendapatkan informasi secara tepat dan akurat

diperlukan suatu sistem yang dikenal dengan sistem informasi. Sistem informasi akan bekerja dengan baik jika ditunjang dengan fasilitas penyimpanan data yang diperlukan secara tepat dan mudah ketika informasi tersebut dibutuhkan.

Karena keterbatasan kemampuan seseorang dalam mengelola file-file yang memiliki jumlah sangat banyak, maka dibutuhkan suatu sistem informasi berbasis komputer untuk menyimpan data-data tersebut dalam sebuah basis data yang dapat menampung data dengan jumlah yang sangat banyak. Tidak hanya dapat menampung saja tetapi juga dapat mempermudah pengelolaannya untuk mengatur, membantu, mempercepat dalam penyediaan informasi pada pihak yang membutuhkan.

Saat ini banyak perusahaan yang menggunakan sistem informasi berbasis komputer, namun sistem tersebut belum dapat memenuhi kebutuhan informasi. Karena hal tersebut maka diperlukan sebuah sistem baru yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan informasi. Selain dapat memenuhi kebutuhan akan informasi, sistem harus menghasilkan informasi dengan cepat dan akurat. Hal ini untuk memperbaiki sistem yang sudah ada. Pergantian sistem lama ke sistem baru disebut pengembangan sistem. Hal terpenting dalam perkembangan sistem adalah implementasi sistem. Implementasi merupakan tahap akhir dari pengembangan sistem. Implementasi sistem merupakan penentu apakah pengembangan sistem berhasil atau tidak. Pengembangan sistem dapat dikatakan berhasil bila sistem berhasil diimplementasikan.

Patra Semarang Convention Hotel merupakan salah satu perusahaan jasa perhotelan terbesar di kota Semarang. Pertama didirikan Patra Semarang Convention Hotel merupakan hotel bintang tiga dengan nama Hotel Motel Patra Jasa Semarang. Patra Semarang Convention Hotel terus melakukan perkembangan hingga akhirnya menjadi hotel bintang lima. Dengan berkembangnya Patra Semarang Convention Hotel maka berkembang pula sistem informasinya. Saat menjadi hotel bintang tiga Patra Semarang Convention Hotel menggunakan sistem informasi manual. Pada saat menjadi hotel bintang empat, sistem manual tersebut kurang dapat memenuhi kebutuhan informasi dan kurang cepat dalam menghasilkan informasi. Karena hal tersebut maka Patra Semarang Convention Hotel menggunakan sistem informasi berbasis komputer dengan menggunakan aplikasi hotel sistem yang dibuat sendiri oleh tim IT Patra Semarang Convention Hotel. Namun pada saat Patra Semarang Convention Hotel berkembang menjadi hotel bintang lima sistem informasi tersebut masih memiliki kekurangan, hal tersebut dikarenakan sistem informasi berbasis komputer dengan menggunakan aplikasi hotel sistem masih memerlukan sistem manual. Sistem manual ini dapat menghambat penyampaian informasi dan pelayanan. Karena sistem tersebut belum dapat memenuhi kebutuhan informasi dan kurang cepat dalam menyampaikan informasi maka Patra Semarang Convention hotel melakukan pengembangan sistem. Patra Semarang Convention Hotel merubah sistem informasi berbasis komputer dengan aplikasi Fidelio. Aplikasi Fidelio ini merupakan aplikasi khusus dirancang untuk kebutuhan informasi perusahaan

jasa perhotelan. Untuk memastikan apakah pengembangan sistem informasi tersebut berhasil maka perlu diimplementasikan. Terdapat beberapa faktor dalam keberhasilan implementasi sistem yaitu kualitas sistem, partisipasi pengguna, pemahaman pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat sistem. Bila sistem informasi tersebut berhasil diimplementasikan maka berhasil pula pengembangan sistem tersebut.

Dengan adanya permasalahan tersebut maka peneliti memberi judul penelitian ini **Analisis Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Perhotelan (Studi Kasus Aplikasi Fidelio pada Patra Semarang Convention Hotel).**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang muncul adalah bagaimana keberhasilan implementasi sistem informasi perhotelan dengan aplikasi fidelio pada Patra Semarang Convention Hotel ditinjau dari : kualitas sistem, partisipasi pengguna, pemahaman pengguna, kepuasan pengguna, manfaat sistem.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis keberhasilan implementasi sistem informasi perhotelan pada Patra Semarang Convention Hotel ditinjau dari : kualitas sistem, partisipasi pengguna, pemahaman pengguna, kepuasan pengguna, manfaat sistem.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan atau teori yang selama ini sudah didapatkan pada waktu kuliah.

2. Secara Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang bermanfaat, mengenai implementasi sistem.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian yang akan datang khususnya mengenai implementasi sistem.